

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PT.
JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH :

MAR EFENDI

NIM : 10675005077



PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2013

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PT.
JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG PEKANBARU**

DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SARAT UNTUK MENGIKUTI UJIAN ORAL
COMPEREHENSIVE STRATA 1 PADA FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

OLEH :

MAR EFENDI

NIM : 10675005077



PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2013

ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG PEKANBARU

OLEH :

MAR EFENDY
10675005077

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi pada pt. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru. Sebagai PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru yang bergerak dalam penyelenggara jaminan tenaga kerja. Sebagai perusahaan asuransi, maka karyawan mempunyai peranan pelaksanaan pelayanan kepada anggota asuransi sehingga untuk meningkatkan kinerja karyawan agar bekerja secara efektif, efisien serta memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang di harapkan anggota astek dalam menerima pelayanan. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru. Analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian statistik, deskripsi, dengan metode kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat perbandingan antara satu variabel satu dengan variabel yang lain. Dengan sampel sebanyak 11 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru masih mengalami berbagai kendala, dikarenakan kurangnya kedisiplinan, tidak adanya kepastian waktu dan kurangnya inisiatif pegawai yang bekerja sebagai pelaksanaan pelayanan administrasi pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru. Sedangkan saran dalam penelitian ini, sebaiknya meningkatkan kedisiplinan kerja, ketepatan waktu dan inisiatif karyawan demi menjaga kelangsungan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan (astek). Berdasarkan hasil penelitian PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru harus lebih jeli dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan, untuk memberikan jasa pelayanan kepada anggota asuransi tenaga kerja yang bersenambungan.

Kata kunci : Pelaksanaan pelayanan, pelayanan, administrasi, kedisiplinan, kepastian waktu, dan inisiatif pegawai.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan.....	13
2.2 Pengertian Administrasi	18
2.3 Pengertian Jaminan Sosial Tenaga Kerja(Jamsostek)	20
2.4 Hakikat Jaminan Sosial Tenaga Kerja	20
2.5 Landasan Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja.....	21
2.6 Ruang Lingkup Jaminan Sosial Tenaga Kerja	24
1. Jaminan Kecelakaan kerja	24
2. Jaminan Kematian	25
3. Jaminan Hari Tua.....	26
4. Jaminan Pemeliharaan kesehatan	27
2.7 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam	34
2.8 Hipotesis	35
2.9 Variabel Penelitian.....	35
2.10 Penelitian Sebelumnya	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Bentuk Penelitian	38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	38

3.3	Jenis dan Sumber Data	38
1.	Data Primer	38
2.	Data Skunder	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Populasi dan Sampel.....	39
1.	Populasi.	39
2.	Sampel	40
3.6	Analisa Data.....	41

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.2	Struktur Organisasi	44
4.3	Filosofi Jamsostek	47

BAB V HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

5.1	Identitas Responden.....	48
a.	Jenis Kelamin	48
b.	Golongan Umur	49
c.	Masa Kerja	50
d.	Tingkat Pendidikan	51
5.2	Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi	52
5.2.1	Pelaksanaan Kedisiplinan	53
5.2.2	Waktu Penyelesaian	58
5.2.3	Inisiatif	65
5.3	Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	71

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	73
6.2	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Seluruh Peserta Astek pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	5
Tabel 1.2	Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	6
Tabel 1.3	Perangkat Administrasi di Kantor PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	7
Tabel 2.1	Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.1	Jumlah Populasi dan Sampel	41
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	48
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Tingkat Usia pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	49
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Masa kerja pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	50
Tabel 5.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Kerja pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	51
Tabel 5.5	Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Kedisiplinan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	53
Tabel 5.6	Tanggapan Responden tentang Waktu Pulang Karyawan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	54
Tabel 5.7	Tanggapan Responden tentang Keramahan Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	55
Tabel 5.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Disiplin pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	56
Tabel 5.9	Hasil Pengelompokan Kategori Responden	57
Tabel 5.10	Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Tugas dan Praktek Pelaksanaan Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	59
Tabel 5.11	Tanggapan Responden tentang Keakuratan Data dan Informasi dalam Praktek Pelaksanaan p Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	60

Tabel 5.12	Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	61
Tabel 5.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Pemberian Pelayanan yang tidak Memihak dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	62
Tabel 5.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kepastian Waktu pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	63
Tabel 5.15	Hasil Pengelompokan Kategori Reponden	64
Tabel 5.16	Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang Jujur terhadap Atasan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	66
Tabel 5.17	Tanggapan Responden tentang Karyawan yang Jujur terhadap Tugasnya dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru.....	67
Tabel 5.18	Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang Berani Mengambil Keputusan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	68
Tabel 5.19	Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang Kerja Tanpa Perintah Atasan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	69
Tabel 5.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan pada PT. Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru	70
Tabel 5.21	Hasil Pengelompokan Kategori Responden	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Terwujudnya peningkatan pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas (prima), efektif dan efisien merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur Negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan, senantiasa harus memperhatikan tuntunan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi.

Pengembangan sumber daya manusia menempati prioritas utama dalam mencapai tujuan organisasi. Banyak pekerjaan yang harus dikerjakan membutuhkan sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pola pikir global, dan belajar serta membina diri sehingga dapat bekerja dalam kelompok secara efektif pada dasarnya untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penyediaan lapangan kerja dengan balas jasa yang wajar merupakan usaha yang terus-menerus ditumbuh-kembangkan. Di samping itu perlindungan harus diberikan kepada tenaga kerja pada waktu sakit, mengalami kecelakaan, menderita cacat, mencapai hari tua dan meninggal dunia, sehingga kesejahteraan tenaga kerja terjamin. Masalah tenaga kerja perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari pemerintah maupun dari swasta. Yang dimaksud dengan tenaga kerja yaitu buruh yang bekerja pada perusahaan swasta. Dengan pengertian tersebut jelas bagi kita

bahwa tenaga kerja perlu di berikan perlindungan, pemeliharaan dan kesejahteraan dengan cara menyelenggarakan asuransi sosial bagi tenaga kerja itu sendiri maupun keluarganya.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.PER/87/M.PAN/8/2005, tentang pedoman peningkatan pelaksanaan efisiensi, penghematan, dan disiplin kerja, diharapkan pemberi layanan dapat lebih terarah dalam memberikan pelayanan publik, dengan menerapkan prinsip efisien dalam pemberdayaan dan efektif dalam pelaksanaan. Belum optimalnya pemberdayaan sumber daya yang ada saat ini dipandang sebagai salah satu penyebab rendahnya pelayanan publik yang ada di Indonesia. Selain itu, terbatasnya sumber daya manusia, kurangnya disiplin tenaga kerja, dan belum lengkapnya sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pemerintahan juga dipandang sebagai penyebab rendahnya pelayanan publik.

Menurut Dr. H. Amin Ibrahim, Ma dalam buku pelayanan publik pada khususnya (30-35 : 2008), Kendala yang sering dialami dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah mengenai petugas pelayanan publik itu sendiri, antara lain : berapa banyak petugas yang diperlukan agar pelayanan efektif dan efisien, bagaimana komposisi antara karyawan yang langsung melayani masyarakat, dan berapa karyawan yang menunjang proses pelayanan tersebut di belakang layar.

Menurut UU No 13 Tahun 2003 tersebut, pada pasal 99 ayat 1 dikatakan bahwa setiap tenaga kerja/ buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja atau sering disebut dengan JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja). Dimana JAMSOSTEK tersebut dilaksanakan berdasarkan

atas peraturan perundang-undangan yang berlaku. Program JAMSOSTEK ini merupakan program perlindungan dasar bagi tenaga kerja dan keluarganya. Oleh sebab itu besarnya jaminan yang diberikan harus selalu diupayakan peningkatannya.

Adapun PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru bergerak sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat resiko sosial.

Pada akhir tahun 2004, Pemerintah menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 dengan perubahan pada pasal 34 ayat 2, dimana Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) telah mengesahkan Amandemen tersebut, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perseroan yang mengedepankan kepentingan dan hak normative Tenaga Kerja di Indonesia terus berlanjut. Sampai saat ini, PT Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yaitu:

1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),
2. Jaminan Kematian (JKM),
3. Jaminan Hari Tua (JHT)
4. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Berikut seluruh data peserta astek pada PT. Jamsostek persero (cabang) pekanbaru (data 5 Tahun Terakhir).

Tabel 1.1 seluruh peserta astek pada PT. Jamsostek (cabang) Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Peserta Asuransi Tenaga Kerja	Kenaikan %
1	2007	115.483	-
2	2008	135.583	14,82

3	2009	135.923	0,25
4	2010	137.248	0,96
5	2011	138.018	0,55

Sumber Data: Kantor PT.Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru 2012

Tahun 2008 jumlah peserta astek mengalami peningkatan yang signifikan sebanyak 135.583 tenaga kerja atau naik sebesar 14.82% tenaga kerja. Untuk tahun 2009 jumlah peserta astek meningkat sebanyak 135.923 tenaga kerja atau naik sebesar 0,25% tenaga kerja. Pada tahun 2010 jumlah peserta astek meningkat sebanyak 137.248 tenaga kerja atau naik sebesar 0,96% tenaga kerja. Dan pada tahun 2011-2012 jumlah peserta astek meningkat sebanyak 138.018 tenaga kerja atau naik sebesar 0,55% tenaga kerja.

Dalam hal ini, untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi di lihat dari tingkat pendidikan dan didukung dengan perangkat peralatan yang lengkap untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Adapun tingkat pendidikan dan peralatan atau perangkat administrasi pada PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada anggota astek dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 :Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru 2012

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	Kepala Kantor Cabang	S1

2	Kepala BidangPemasaran	S1
3	Kepala BidangPelayanan	S1
4	Kepala BidangKeuangan	S1
5	Kepala BidangUmum/ SDM & IT	S1
6	Account Officer	S1
7	Vervikator Jaminan	S1
8	Verifikator Keuangan	D3
9	Kasir	D3
10	ADM Pelaporan Pelayanan	S1
11	ADM, SDM & Aktia	D3

Sumber Data: Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru 2012

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat jenjang pendidikan karyawan PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru. Dari jenjang pendidikan terdapat 8 orang karyawan dengan jenjang pendidikan S1 (Strata 1) dan 3 orang karyawan Diploma 3 (D3).

Tabel 1.3Perangkat Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru 2012

No	Jenis Alat-Alat Kantor	Unit	Kondisi
1	Alat komunikasi	13	Baik

2	Komputer	13	Baik
3	Mesin tik	2	Baik
4	Meja kerja	12	Baik
5	Kursi	27	Baik
6	Ruang kerja	10	Baik
7	Lemari arsip	11	Baik
8	Papan petunjuk dan pengumuman	3	Baik
9	Ruang tunggu	2	Baik
	Jumlah	82	Baik

Sumber Data: Kantor PT.Jamsostek (Persero) cabang Pekanbaru 2012

Dari tabel 1.3 di atas dapat dilihat perlenkapan dan peralatan administrasi kantor PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru sudah cukup sebagai administator dalam pemberi pelayanan jasa kepada anggota astek,Dalam hal ini perusahaan jasa harus dapat menggunakan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan hubungan,termasuk strategi dasar seperti memperlakukan pelanggan dengan adil, menawarkan tambahan jasa, dan memperlakukan masing-masing pelanggan seolah-olah ia adalah satu segmen yang merupakan esensi pelanggan masal. Tambahan jasa sering memainkan peranan penting dalam membina dan mempertahankan hubungan antara penjual dan pembeli seperti yang dikatakan oleh Theodore Leviit (dalam Lovelock dan lauren, 2007: 118) tentang manajemen hubungan dalam perusahaan professional “tidak mengejutkan mengapa dalam kemitraan profesional, seperti hukum, kesehatan arsitektur,

konsultasi, perbankan investasi, dan periklanan, orang-orang dinilai dan dihargai berdasarkan hubungan klien mereka miliki. Hubungan ini, sama seperti aset lainnya, dapat mengalami apresiasi dan depresiasi, manajemen hubungan membutuhkan program diseluruh perusahaan untuk melakukan pemeliharaan, investasi, perbaikan bahkan penggantian”.

Mempertahankan pelanggan dengan kemampuan perusahaan adalah suatu yang sangat penting. Manejer harus memikirkan dengan hati-hati bagaimana kebutuhan pelanggan terkait dengan elemen operasional seperti kecepatan dan kualitas, apabila jasa tersebut tersedia, kapasitas perusahaan untuk melayani banyak pelanggan sekaligus, dan fitur-fitur fisik serta kinerja fasilitas jasa. Mereka juga perlu pertimbangan bagaimana karyawannya dapat memenuhi dari jenis pelanggan tertentu dalam hal gaya pribadi diri sendiri dan kemampuan teknis. Akhirnya, mereka perlu bertanya pada diri sendiri, adpatkah perusahaan mengimbangi atau jasa pesaing. Pegawai akan semakin mengerti bahwa pelanggan adalah asset yang paling penting bagi kehidupan perusahaannya. Pelanggan haruslah dijaga dan dipertahankan akan kelangsungannya, dikarenakan semakin pesatnya perasainagan di bidang jasa terutama di jasa perasuransian pada saat ini, agar pelanggan tidak mencari perusahaan yang bergerak pada bidang jasa lainnya. PT. Jamsostek harus dapat menciptakan strategi yang mampu memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada pelanggannya. untuk lebih mengetahui kinerja karyawan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada PT. Jamsostek (cabang) Pekanbaru diperlukan suatu penelitian.

Namun pada kenyataannya pada kantor PT. Jamsostek (cabang) Pekanbaru masih ada yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota astek sebagai penerima pelayanan. Hal ini ditandai dengan fenomena yang tampak selama penulis melakukan Pra Riset pada kantor PT. Jamsostek (cabang) Pekanbaru. Fenomena-fenomena tersebut antara lain :

1. Banyaknya anggota astek yang pulang tanpa hasil, karena karyawan kurang tanggap memberikan pelayanan.
2. Banyaknya karyawan yang keluar pada saat jam kerja.
3. Berbelit-belitnya prosedur pelayanan administrasi, karena banyaknya persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.

Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada kantor perusahaan tersebut dan kemudian hasil penelitian yang penulis lakukan akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul:

“ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG PEKANBARU”

1.2.Perumusan masalah

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekuensi logis aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, maka perlu menciptakan dan mewujudkannya dengan pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sehingga dari beberapa permasalahan yang dikemukakan dalam latar belakang

masalah yang menjelaskan terhadap pelaksanaan pelayanan adalah: “Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi oleh PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Administrasi menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang baik sebagai Administrator pada PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan terutama kepada PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru dalam pelayanan administrasi.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan konsep-konsep pelayanan.
3. Sebagai serana belajar bagi penulis untuk mengembangkan ilmu administrasi negara.
4. Bagi Fakultas, sebagai referensi dalam penelitian pelayanan administrasi.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian secara sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini merupakan bab telaah Pustaka yang berisikan tentang teori-teori yang diperlukan dalam hasil penelitian dan pembahasan kemudian dilanjutkan hipotesa dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data dan teknik analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini mencakup sejarah singkat tentang PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru, Struktur dan Aktivitas Perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini dikemukakan mengenai hasil penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis membuat kesimpulan dan saran

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 . Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/ yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam buku (**Sutopo, Suryanto. 2003:8**) mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak bisa dirabah, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Abdulrahman (1995 : 28), pelayanan publik merupakan suatu aspek untuk menjaga hubungan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pengertian Publik menurut Abdulrahman adalah sekelompok orang yang mempengaruhi dan memberikan perhatian pada suatu hal yang sama, dan mempunyai minat dan kepentingan yang sama.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 1. Yang bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 2. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk) baik berupa barang maupun jasa. (Boediono 2003: 60). Pelayanan yang berupa jasa tidak dapat diinventarisasikan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan dan konsumen sendiri dan konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan tersebut baik atau kurang baik bahkan tidak baik sama sekali.

Pelayanan adalah merupakan suatu pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lainnya, dimana interaksi pemberi dan penerima mempengaruhi hasil kinerja tersebut. (Rangkuti, 2003)

Menurut Wasistiono (2003: 43) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam kamus bahasa indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani adalah menyugahi, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan dan digunakan secara langsung dengan menawarkan jasa tertentu.

Sebagian teoritis berpendapat bahwa, buruknya kinerja di sektor publik, adalah disebabkan karena belum adanya standar pelayanan yang jelas, kurang transparan, tidak akuntabel serta tidak didukung oleh petugas pemberi pelayanan yang kompeten dibidangnya. Atas dasar inilah, lembaga administrasi negara (LAN), melalui keputusannya nomor 63 tahun 2003, kemudian menyusun prinsip-prinsip umum pelayanan publik yang meliputi :

1. Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan :
2. Kejelasan, meliputi kejelasan dalam hal pelaksanaan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan :

3. Kepastian waktu, yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan ;
4. Akurasi, bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah ;
5. Keamanan, bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum ;
6. Tanggung jawab, bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk dapat dan harus bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan publik ;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk pula penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi ;
8. Kemudahan akses, dalam hal ini tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan, dalam hal ini lingkungan pelayanan publik harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.2 Pengertian Administrasi

Ilmu administrasi adalah salah satu cabang ilmu sosial yang paling muda, lahir pada abad ke- 19 dengan karya Hendry Fayol (1841-1925) seorang sarjana prancis. Administrasi bersal dari kata *administrate* (latin:*ad* = pada, *ministrate* = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti memberikan pelayanan kepada. Saat ini administrasi berkembang menjadi cabang ilmu tersendiri.

Administrasi adalah segenap rangkaian penataan kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam pekerjaan yang telah diatursedemikian rupa, untuk pencapaian tujuan tertentu yang disepakati sebelumnya . (The Liang Gie)

Menurut seorang ahli (George Terry) administrasi adalah upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mempergunakan orang lain. Untuk mencapai sebuah kegiatan-kegiatan yang telah diputuskan oleh pihak pembuat kebijakan perlu dilakukan dengan menggunakan tenaga yang lebih dari satu orang inilah yang dinamakan administrasi. Kegiatan-kegiatan administrasi merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh kelompok-kelompok untuk mencapai kesepakatan-kesepakatan yang telah mereka buat sehingga tujuannya akan tercapai.

Menurut S.P. Siagian (2005 : 4) Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. dan ada beberapa defenisi di atas antara lain:

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui.
2. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan, waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya.
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Administrasi tidak akan terlepas dari sebuah ruang lingkup manajemen dan organisasi ketiganya adalah memiliki keterkaitan yang sangat kuat. Organisasi merupakan wadah, manajemen dan sistemnya dan administrasi sendiri adalah sebagai alat untuk menjalankan sebuah organisasi. Organisasi merupakan suatu lingkungan bagi individu yang mempunyai karakteristik, sebagai mana yang diungkapkan oleh Thoha (2000: 30) yaitu yang menyatakan bahwa adapun karakteristik yang mempunyai organisasi diantaranya adalah keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang, dan tanggung jawab, sistem pengkajian, sistem pengendalian, dan sebagainya.

2.3 Pengertian Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK)

Menurut UU No.3 Tahun 1992 Jaminan Sosial dan Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) adalah suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dan penghasilan yang hilang

atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua dan meninggal dunia.

Dari pengertian diatas jelas bahwa jaminan sosial tenaga kerja adalah merupakan perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang (jaminan kecelakaan kerja, kematian, dan tabungan hari tua), dan pelayanan kesehatan yakni jaminan pemeliharaan kesehatan.

2.4 Hakikat Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Pada hakikatnya program jaminan sosial tenaga kerja dimaksudkan untuk memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang. Di samping itu, program jaminan sosial tenaga kerja mempunyai beberapa aspek antara lain:

- a. memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagitenaga kerja bagi tenaga kerja beserta keluarganya;
- b. merupakan penghargaan kepada tenaga kerja yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya kepada perusahaan tempatnya bekerja.

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat Indonesia, menyumbangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Dengan demikian jaminan sosial tenaga kerja mendidik kemandirian pekerja sehingga pekerja tidak harus menerima belas kasih orang lain jika dalam hubungan kerja terjadi resiko-resiko seperti kecelakaan kerja, sakit, hari tua dan lainnya.

2.5 Landasan Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Berdasarkan ketentuan Pasal 99 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, setiap pekerja berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja. Pelaksanaannya diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peraturan yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Jaminan sosial tenaga kerja yang diatur dalam Undang-Undang No.3 Tahun 1992 merupakan hak setiap tenaga kerja yang sekaligus merupakan kewajiban dari majikan. Ketenagakerjaan sebagai bagian dari upaya pembangunan sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang tidak terpisahkan dengan pembangunan nasional sebagai pengalaman Pancasila dan pelaksanaan UUD 1945. Disamping itu, ketenagakerjaan diarahkan pada peningkatan harkat, martabat, dan kemampuan manusia, serta kepercayaan pada diri sendiri dalam rangka mewujudkan masyarakat sejahtera, adil, dan makmur, baik materiil maupun spiritual.

Berdasarkan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pekerja/ buruh dan keluarganya, pengusaha wajib menyediakan fasilitas kesejahteraan. Penyediaan fasilitas kesejahteraan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilaksanakan dengan

memperhatikan kebutuhan pekerja/ buruh dan ukuran kemampuan perusahaan. dan ukuran kemampuan perusahaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 101 Undang-Undang No.13 Tahun 2003, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja/ buruh, dibentuk koperasi pekerja/ buruh dan usaha-usaha produktif di perusahaan. kembangkan koperasi pekerja/ buruh, dan mengembangkan usaha produktif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1). Pembentukan koperasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Upaya-upaya untuk menumbuhkembangkan koperasi pekerja/ buruh sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), diatur dengan Peraturan Pemerintah. Perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan yang berbentuk Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dicanangkan oleh pemerintah dan wajib dilaksanakan oleh pengusaha, apabila di dalam pelaksanaannya telah memenuhi persyaratan yang ditentukan, yaitu mempunyai pekerja sebanyak 10 (sepuluh) orang atau lebih dan juga mengeluarkan untuk menggaji pekerjaannya sebesar 1 (satu) juta rupiah untuk setiap bulannya.

Berdasarkan hal diatas, program jaminan sosial tenaga kerja (JAMSOSTEK) mempunyai landasan yang berisikan dasar pertimbangan sebagai berikut: bahwa pada tanggal 17 Februari 1992, telah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Kemudian Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992 tersebut diundangkan dalam Lembaran Negara

tahun 1992 Nomor 14 dan penjelasannya diumumkan dalam Tambahan Lembaran Negara Nomor 3468.

Adapun pertimbangan dari keluarkannya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tersebut antara lain dengan adanya pembangunan nasional dalam rangka pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dengan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya, untuk mewujudkan suatu masyarakat yang sejahtera, adil, makmur, dan merata, baik materil maupun spiritual guna memberikan bagi pekerja yang melaksanakan pekerjaannya, baik dalam hubungan kerja maupun di luar hubungan kerja. Untuk mencapai maksud tersebut perlu ditetapkan undang-undang yang mengatur pelaksanaan jaminan sosial tenaga kerja.

2.6 Ruang Lingkup Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK)

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992, ruang lingkup program JAMSOSTEK meliputi:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja

Jaminan kecelakaan kerja diatur di dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 11 Undang-Undang No.3 Tahun 1992. Tenaga kerja yang tertimpa kerja berhak menerima jaminan Kecelakaan Kerja. Termasuk tenaga kerja dalam Jaminan Kecelakaan Kerja adalah :

1. Magang dan murid yang bekerja pada perusahaan, baik yang menerima upah maupun yang tidak;

2. Mereka yang memborong pekerjaan kecuali jika yang memborong adalah perusahaan;
3. Narapidana yang dipekerjakan di perusahaan.

Pengertian kecelakaan kerja berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992, yaitu kecelakaan yang terjadi karena hubungan kerja, demikian pula kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan berangkat dari rumah menuju ke tempat kerja, dan pulang ke rumah melalui jalan yang biasa atau wajar dilalui. Iuran jaminan kecelakaan kerja ini sepenuhnya ditanggung oleh pengusaha yang besarnya antara 0,24-1,74 dari upah kerja sebulan. Besarnya iuran sangat tergantung dari tingkat resiko kecelakaan yang mungkin terjadi dari suatu jenis usaha tertentu, semakin besar tingkat resiko tersebut, semakin besar iuran kecelakaan kerja yang harus dibayar dan sebaliknya, semakin kecil tingkat resiko semakin kecil pula iuran yang harus dibayar. Dari ketentuan itu dapat dijabarkan bahwa ruang lingkup JKK meliputi kecelakaan kerja dan sakit akibat kerja. Kecelakaan kerja apabila mengalami kecelakaan pada saat perjalanan menuju tempat kerja, di tempat kerja, atau perjalanan dari tempat kerja. Sakit akibat kerja apabila timbulnya penyakit setelah pekerja menjalankan pekerja relatif dalam jangka waktu yang lama.

2. Jaminan Kematian

Jaminan kematian diperuntukkan bagi ahli waris tenaga kerja yang menjadi peserta JAMSOSTEK yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga, baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Jaminan

kematian diberikan kepada tenaga kerja yang meninggal dunia. Santunan kematian diberikan langsung kepada keluarga yang ditinggalkan tenaga kerja, Pasal 12 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992:

1. Tenaga kerja yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan keluarganya berhak atas jaminan kematian.
2. Jaminan kematian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi: Biaya pemakaman dan Santunan berupa uang.

Santunan kematian yang diberikan kepada keluarga yang ditinggalkan akan digunakan untuk keperluan biaya pemakaman dan lain-lain. Keluarga yang dimaksud dalam hal ini adalah istri atau suami, keturunan sedarah dari tenaga kerja menurut garis lurus ke bawah dan ke atas, dihitung sampai derajat kedua, termasuk anak yang disahkan. Apabila keturunan dalam garis lurus ke bawah atau ke atas tidak ada, maka diambil garis ke samping dan mertua. Apabila tenaga kerja tidak mempunyai ahli waris, hak atas jaminan kematian dibayarkan kepada pihak yang mendapatkan surat wasiat dari tenaga kerja bersangkutan atau perusahaan pemakaman.

3. Jaminan Hari Tua

Program Jaminan Sosial adalah program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap resiko-resiko sosial ekonomi, dan merupakan sarana penjamin arus penerimaan penghasilan bagi tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya

resiko-resiko sosial dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenaga kerja.

Resiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas pada saat terjadi peristiwa kecelakaan, sakit, hamil, bersalin, cacat, hari tua, dan meninggal dunia. Hal ini mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja/ atau membutuhkan perawatan medis Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial ini menggunakan mekanisme Asuransi Sosial.

Jaminan hari tua diberikan kepada tenaga kerja yang telah mencapai usia 55 (lima puluh lima) tahun. Jaminan hari tua dapat diberikan kepada tenaga kerja yang putus hubungan kerja dengan minimal masa kepesertaan 5 (lima) tahun terhitung dari masa pendaftaran. Pasal 14 Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992, yaitu:

1. Jaminan hari tua dibayarkan secara sekaligus, atau berkuasa atau sebagian dan berkala, kepada tenaga kerja:
 - a. Telah mencapai usia 55 (lima puluh lima) tahun.
 - b. Cacat total telah setelah ditetapkan oleh dokter.
2. Dalam hal tenaga kerja meninggal dunia, jaminan hari tua dibayarkan kepada janda atau duda anak yatim piatu

Usia pensiun, yaitu 55 tahun atau cacat total tetap dapat mengakibatkan terputusnya upah karena tidak mampu lagi bekerja. Akibat terputusnya upah tersebut dapat menimbulkan kerisauan bagi pekerja dan mempengaruhi pekerja sewaktu mereka masih bekerja, terutama bagi mereka yang penghasilannya

rendah. Jaminan hari tua memberikan kepastian penerima penghasilan yang dibayar sekaligus atau berkala pada saat pekerja mencapai usia 55 (lima puluh lima) tahun atau memenuhi persyaratan tersebut.

4. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan

Jaminan pemeliharaan kesehatan dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas pekerja, sehingga dapat melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan merupakan upaya kesehatan di bidang penyembuhan (*kuratif*). Upaya penyembuhan diperlukan setiap orang, maka sudah selayaknya diupayakan penanggulangan kemampuan masyarakat melalui program jaminan sosial tenaga kerja. Manfaat JPK bagi perusahaan, yakni perusahaan dapat memiliki tenaga kerja yang sehat, dapat konsentrasi dalam bekerja sehingga lebih produktif.

Disamping itu, pengusaha tetap berkewajiban mengadakan pemeliharaan pekerja yang meliputi upaya peningkatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), penyembuhan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitatif*). Dengan demikian, diharapkan tercapainya derajat kesehatan pekerja yang optimal sebagai potensi yang produktif bagi pembangunan. Jaminan pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada tenaga kerja adalah untuk meningkatkan produktivitas, sehingga dapat melaksanakan sebaik-baiknya dan merupakan upaya kesehatan di bidang pengembangan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 menyebutkan:

1. Tenaga kerja, suami atau istri, dan anak berhak memperoleh jaminan pemeliharaan kesehatan.
2. Jaminan pemeliharaan kesehatan meliputi:
 - a. Rawat jalan tingkat pertama;
 - b. Rawat jalan tingkat lanjutan;
 - c. Rawat inap;
 - d. Pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan;
 - e. Penunjang diagnostik;
 - f. Pelayanan khusus;
 - g. Pelayanan gawat darurat

Untuk melaksanakan pemberian jaminan pemeliharaan kesehatan badan penyelenggara wajib memberikan kepada setiap anggota, yaitu:

1. Kartu pemeliharaan kesehatan
2. Keterangan yang diketahui peserta mengenai paket pemeliharaan kesehatan yang diselenggarakan.

Tenaga kerja yang berkeluarga sebagai peserta JAMSOSTEK dalam pemeliharaan kesehatan sebagai pelayanan kesehatan, berdasarkan ketentuan Pasal 38 PP Nomor 83 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 1998.

1. Tenaga kerja atau suami atau istri atau anak dapat memiliki pelaksana pelayanan kesehatan yang ditunjukkan oleh Badan penyelenggara.
2. Dalam hal tertentu yang ditetapkan oleh menteri, tenaga kerja atau suami atau istri atau anak dapat memperoleh pelayanan pemeliharaan kesehatan di luar pelaksana pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).
3. Untuk memperoleh pelayanan pemeliharaan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), tenaga kerja atau suami atau istri atau anak harus menunjukkan kartu pemeliharaan kesehatan.

Pelaksanaan program jaminan pemeliharaan kesehatan tidak lain adalah untuk menjaga kesehatan kerja.” Bahwa terhadap dilaksanakannya aturan-aturan mengenai kesehatan kerja, yang bertanggung jawab adalah majikan. (Soepomo,1986: 131). Jenis pelayanan kesehatan yang dapat diperoleh melalui program JPK:

1. Pelayanan dari dokter umum dan dokter gigi

Dokter umum dan dokter gigi bisa dipilih sendiri sesuai dengan fasilitas yang ditunjuk sebagai dokter keluarga. Obat-obatan dan penunjang diagnostik ,Obat-obatan diberikan sesuai kebutuhan medis, dengan standar obat JPK JAMSOSTEK dan penunjang diagnostik sesuai ketentuan.

2. Pelayanan kesehatan ibu dan anak

Berupaya pelayanan imunisasi dasar (BCG, DPT, Polio), pelayanan KB (IUD, vasektomi, tubektomi, suntik).

3. Pelayanan dokter spesialis

Untuk ke dokter spesialis, yang harus dibawa surat rujukan dari dokter PPK tingkat I yang ditunjuk.

4. Rawat inap

Bila diperlukan rawat inap, JPK menyediakan fasilitas rumah sakit yang telah ditunjuk. Dilayani pada kelas II RS Pemerintah atau kelas III RS Swasta. Rawat inap diberikan selama 60 hari dalam satu tahun, termasuk 20 hari pelayanan pada ICU/ ICCU. Pelayanan persalinan Berlaku untuk pelayanan persalinan pertama sampai persalinan ketiga saja, bagi tenaga kerja berkeluarga, JPK memberikan bantuan biaya persalinan sebesar maksimum Rp.400.000,00 per anak.

5. Pelayanan gawat darurat

Untuk mendapatkan pelayanan ini melalui fasilitas yang ditunjuk JPK JAMSOSTEK langsung, tanpa surat rujukan.

1. Pelayanan khusus hanya diberikan kepada Tenaga Kerja dan diperoleh melalui rujukan: Penggantian kacamata ,Penggantian gigi palsu dan Penggunaan mata palsu dan alat bantu dengar

Iuran JPK dibayar oleh perusahaan dengan perhitungan 3% dari upah tenaga kerja (maks Rp1Juta) untuk tenaga kerja lajang. 6 % dari upah tenaga kerja

(maks Rp1 Juta) untuk tenaga kerja berkeluarga. Penyakit yang tidak ditanggung dalam pelayanan kesehatan JPK Paket Dasar antara lain:

- a. Penyakit AIDS;
- b. Penyakit kelamin;
- c. Penyakit kanker;
- d. Cuci darah (haemodialisa);
- e. Akibat alkohol/ narkotika;
- f. Pemeriksaan super spesialisik;
- g. Kelainan genetik.(Soepomo. 1986: 131)

Dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan bagi peserta JPK perlu diketahui hak dan kewajiban peserta. Hak-hak peserta meliputi:

1. Tenaga kerja beserta keluarga (suami/istri dan maks 3 anak) berhak mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat I s.d. lanjutan serta pelayanan khusus (hanya diberikan kepada tenaga kerja).
2. Memilih fasilitas kesehatan diutamakan sesuai dengan tempat tinggal (domisili).
3. Dalam keadaan emergensi (darurat), peserta dapat langsung meminta pertolongan pada PPK (Pelaksana Pelayanan Kesehatan) yang ditunjuk ataupun tidak.

Kewajiban-kewajiban peserta meliputi:

1. Memiliki KPK (Kartu Pemeliharaan Kesehatan) sebagai bukti diri untuk mendapatkan pelayanan.

2. Apabila KPK belum selesai diterbitkan dapat mempergunakan formulir Daftar Susunan Keluarga sebagai bukti KPK sementara.
3. Mengikuti prosedur pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan.
4. Melaporkan kepada PT JAMSOSTEK (Persero) apabila KPK hilang untuk mendapatkan penggantian kartu yang baru.

Adapun prosedur pelayanan bagi peserta JPK harus memperhatikan alur pelayanan, pelaksana pelayanan dan prosedur pelayanan. Alur pelayanan meliputi:

- a. Pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter umum;
- b. Pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter gigi;
- c. Tindakan medis (pembersihan luka, jahit, odontektomi, alveolektomi);
- d. Pemberian obat-obatan/ resep obat sesuai dengan standar obat JPK (Doen, generik);
- e. Pelayanan KB (IUB, kondom, pil, dan suntik);
- f. Pelayanan KIA termasuk pemeriksaan ibu hamil, pemeriksaan bayi, anak balita, dan pemberian imunisasi dasar (BCG, DPT, campak, dan polio);

Pelaksana pelayanan meliputi Puskesmas, klinik, dan dokter swasta yang ditunjuk (dokter keluarga). Prosedur pelayanan:

- a. Peserta yang datang berobat harus membawa KPK dan mendaftarkan diri dengan memperlihatkan KPK.
- b. Peserta akan mendapatkan pelayanan dan akan diberikan resep obat yang dapat diambil di ruang obat pada PPK tersebut.

- c. Atas indikasi medis, peserta dapat dirujuk ke dokter spesialis atau Rumah Sakit yang ditunjuk dengan memakai Surat Rujukan.

2.7. Pelayanan publik Menurut pandangan Islam

Di dalam kitaab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah swt Berfirman

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu^[246]. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

قُلْ رَبِّ احْكُم بِالْحَقِّ وَرَبُّنَا الرَّحْمَنُ الْمُسْتَعَانُ عَلَىٰ مَا تَصِفُونَ ﴿١١٢﴾

Artinya : (Muhammad) berkata: "Ya Tuhanku, berilah keputusan dengan adil^[975]. Dan Tuhan kami ialah Tuhan Yang Maha Pemurah lagi Yang dimohonkan pertolongan-Nya terhadap apa yang kamu katakan."

Dari uraian Surat Ali Imran ayat (159) dan Surat Al Anbiyaa ayat (112) dapat disimpulkan bahwa setiap Pemimpin janganlah bersikap keras lagi berhatikasar tanpa mempertimbangkan suatu keputusan yang di ambil. Seharusnya setiap Pemimpin bersikap adil dalam mengambil sebuah keputusan. Begitu juga dengan PT. Jamsosotek (persero) Cabang Pekanbaru dalam mengambil keputusan, karna keputusan yang diambil atau tindakan yang dilakukan dapat menentukan kepuasan anggota astek dalam mendapatkan pelayanan yang bersenambungan kedepannya.

2.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan pendapat, jawaban dan dugaan yang bersipat sementara dari suatu persoalan yang diajukan, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lebih lanjut (Teguh, 1999;58)

Melihat uraian pada latar belakang masalah dan uraian teoritis maka hipotesis yang dibuat adalah “Pelaksanaan Pelayanan administrasi pada PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru belum maksimal, dalam pemberian pelayanan administrasi”

2.9 Variabel-variabel Penelitian

Berdasarkan keputusan Lembaga Ilmu Administrasi (LAN) tentang Prinsip-prinsip umum Pelayanan Publik maka penelitian ini menggunakan variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk) baik berupa barang maupun jasa. (Boediono 2003: 60).	1. kedisiplinan	<ul style="list-style-type: none"> - Kedatangan pegawai tepat waktu -Kepulangan pegawai tepat waktu. -Memberikan pelayanan dengan ramah
	2. kepastian waktu	<ul style="list-style-type: none"> -Waktu yang dibutuhkan -Informasi, keakuratan data -kecepatan dan ketetapan dalam pemberian pelayanan. -Tidak memihak atau membedakan
	3.Inisiatif	<ul style="list-style-type: none"> -Jujur terhadap atasan -Jujur terhadap tugasnya -Berani mengambil keputusan -Tanpa menunggu perintah dan bertanggung jawab

2.10 Penelitian Sebelumnya

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh susilo (2011) dimana pada penelitian Susilo ditemukan bahwa masih ada beberapa variabel yang masuk pada kategori tidak bagus yaitu variabel kepastian waktu yang mengakibatkan kurangnya efektivitas pelaksanaan Pelayanan Pembutan KTP pada Kantor Desa Tanjung Alai Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar.

Penelitian lain yang juga serupa pernah dilakukan oleh Irwas Gesmi (2007) yang mengambil sampel pada Kantor Pelayanan Publik (KPT) Kota

Pekanbaru. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan semua variabel yang ada sudah berjalan dengan baik. Khususnya variabel kepastian waktu sudah berjalan dengan baik.

Perbedaan dari hasil peneliti sebelumnya ini yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan masalah yang sama, namun waktu dan sampel penelitian yang berbeda. Dengan tujuan untuk memperkuat teori yang ada.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Adapun bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain (Sugiono, 2005: 11).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah pada kantor PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru. Yang berkantor cabang di jalan H.R. Subrantas No.41A-B Pekanbaru adapun waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 Maret 2012.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah data primer dan data skunder sebagai berikut:

3.3.1. Data Primer

Data primer yaitu data utama yang diperoleh langsung dari responden penelitian lapangan melalui wawancara dengan beberapa orang responden terutama pejabat terkait langsung dengan penelitian ini.

1.3.2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari perusahaan berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan jumlah komposisi karyawan yang diberikan langsung oleh perusahaan dalam bentuk tabel dan tulisan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Quisioner yaitu peneliti mengajukan daftar pertanyaan kepada responden mengenai permasalahan dalam penelitian ini.
2. Wawancara (interview) yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab secara langsung dengan responden yang berhubungan dengan penelitian.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi diartikan sebagai jumlah keseluruhan dari analisis yang ciri-cirinya dapat diduga. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai atau karyawan. Adapun yang menjadi populasidalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru yang berjumlah 13 orang.

1.5.2. Sampel

Yang dijadikan sampel atau responden dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi yaitu seluruh pegawai kantor PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru yang berjumlah 13 orang yaitu Kepala Kantor Cabang, BidangPemasaran, Kepala Kepala BidangPelayanan, Kepala BidangKeuangan, Kepala BidangUmum/ SDM & IT, Account Officer, Vervikator Jaminan, Costumer Service Officer, Verifikator Keuangan, Verifikator Keuangan, Kasir, Data Operator, Outsourcing.

Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3.1. Jumlah Populasi dan Sampel

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
----	--------------	----------	--------	------------

1	Kepala Kantor Cabang	1	1	100%
2	Kepala BidangPemasaran	1	1	100%
3	Kepala BidangPelayanan	1	1	100%
4	Kepala BidangKeuangan	1	1	100%
5	Kepala BidangUmum/ SDM & IT	1	1	100%
6	Account Officer	1	1	100%
7	Vervikator Jaminan	1	1	100%
8	Verifikator Keuangan	1	1	100%
9	Kasir	1	1	100%
10	ADM Pelaporan Pelayanan	1	1	100%
11	ADM SDM & Aktiva	1	1	100%

Sumber Data: Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru 2012

3.6. Analisa Data

Adapun bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau hubungan antara variable yang satu dengan yang lain (Sugiono, 2005: 11).

Hal tersebut dilakukan agar data-data yang diperlukan terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis memisah-misahkan data menurut jenisnya. Setelah

data terpisah menurut jenisnya, maka baru dilakukan kegiatan yang dinamakan meneliti data, setelah itu baru dianalisa dan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian yang dilengkapi dengan tabel.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan social ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara, Indonesia seperti halnya Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan social berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan social yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal.

Sejarah terbentuknya PT.Jamsostek mengalami proses panjang, dimulai dari undang- undang (UU) No. 33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan No.48/1952 jo Peraturan Menteri Perburuhan No.8/ 1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, Peraturan Menteri Perburuhan No.15/ 1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, hingga pada akhirnya diberlakukan Undang- undang (UU) No.14/1969 tentang pokok- pokok tenaga kerja, secara kronologis proses lahirnya asuransi social tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi tenaga kerja (ASTEK). Selanjutnya melalui PP No.34/ 1977 dibentuklah perusahaan

umum asuransi tenaga kerja (Perum ASTEK). Pada akhir tahun 2004 pemerintah memperbarui pasal 34 ayat 2 UUD 1945 yang menjadi “ Negara mengembangkan system jaminan social bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah perseroan asuransi terus berlanjut. PT.Jamsostek memberikan perlindungan empat program yang mencakup Program jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JK), jaminan hari tua (JHT), dan jaminan pemeliharaan kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Dengan penyelenggaraan yang makin maju, program jamsostek tidak hanya bermanfaat kepada pekerja dan pengusaha tetapi juga berperan aktif dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian bagi kesejahteraan masyarakat dan perkembangan masa depan bangsa.

4.2 Struktur Organisasi

Dalam sebuah perusahaan terbagi kepada berbagai bidang yang bertanggung jawab penuh terhadap tugas dan tanggung jawab masing- masing bidang tersebut tahu akan fungsi dan tanggung jawabnya.

Struktur organisasi pada PT.Jamsostek ini adalah sebagai berikut :

1. Bidang Pelayanan

- a. Mengkordinasikan pengendalian tariff biaya pelayanan jaminan pemeliharaan kesehatan
- b. Menyusun kelayakan standar fasilitas pelaksanaan pelayanan kesehatan
- c. Membantu menyelesaikan masalah pelayanan jaminan yang tidak dapat diselesaikan di kantor cabang lain
- d. Menyusun data statistik pelayanan jaminan
- e. Melakukan kodifikasi kasus- kasus jaminan yang timbul
- f. Membina hubungan baik denga mitra kerja.

2. Bidang Pemasaran

- a. Menyusun rencana kegiatan perluasan kepersertaan sesuai target penambahan yang menjadi bebannya
- b. Menyusun dan melakukan rencana bimbingan terhadap perusahaan binaan
- c. Membuat dan mengirim surat pendaftaran perusahaan yang dilampirkan F1 nya
- d. Meneliti dokumen pendaftaran kepersertaan atau tenaga dan upah tenaga kerja, menghitung dan menerbitkan iuran.

3. Bidang Keuangan

- a. Melakukan verifikasi atas nama bukti transaksi keuangan
- b. Mengesahkan sumber pengeluaran iuran dan rekapitulasi, rekonsiliasi iuran yang akan ditindak lanjuti perusahaan

- c. Melakukan pencatatan atas segala jenis transaksi penerimaan maupun pengeluaran
 - d. Menerbitkan surat permintaan transfer
 - e. Mengendalikan pelaksanaan administrasi keuangan
4. Bidang Umum, SDM, & IT
- a. Melaksanakan dan menata administrasi personalia kantor
 - b. Menyetujui pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan batas kewenangan
 - c. Melaksanakan fungsi kesekretarisan yang meliputi ketatausahaan, protocol, arsip, dan lain- lain
 - d. Mengusulkan pendidikan dan pelatihan pegawai
 - e. Mengusulkan promosi dan mutasi para pegawai
 - f. Melaksanakan tertib administrasi karyawan(pembayaran gaji, lembur, cuti, absen,.dan lain-lain)
 - g. Menyelesaikan administrasi yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan dan keluarga, kelengkapan dokumentasi karena mutasi, pension, atau kematian.
 - h. Melakukan pemeliharaan dan menjaga keamanan database
 - i. Melakukan pengiriman data kepersertaan iuran jaminan ke kantor pusat.
 - j. Mengatur pemakaian system computer
 - k. Melakuakan *back up* data untuk kelangsungan operasional (Kacab *Security* dan *Recovery*).

4.3 Filosofi Jamsostek

Jamsostek dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko social ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan dihari tua maupun keluarga bila meninggal dunia. Harga diri berarti jaminan tersebut diperoleh sebagai hak dan bukan belas kasihan orang lain.

Agar pembiayaan dan manfaatnya optimal, pelaksanaan program jamsostek dilakukan secara bergotong royong, dimana yang muda membantu yang tua, yang sehat membantu yang sakit dan yang berpenghasilan tinggi membantu yang berpenghasilan rendah.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pegawai sebanyak 11 orang seluruhnya dijadikan sampel yang diambil dengan menggunakan metode sensus.

5.1.1. Jenis Kelamin

Pada permulaan penelitian ini akan terlihat jenis kelamin responden dimana hal ini dijelaskan pada tabel 5.I berikut ini :

**Tabel 5.I : Responden Berdasarkan jenis Kelamin Pada Kantor PT.
Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	6	54,55 %
Wanita	5	45,45%
Jumlah	11	100 %

Sumber : Kantor PT. Jamsostek Cabang Pekanbaru 2012

Jika dilihat dari Tabel 5.I tersebut maka terlihatlah bahwa rata-rata responden penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 6 orang atau 54,55 % dan perempuan sebanyak 5 orang atau 45,45 %. Ini berarti responden yang menjawab pertanyaan mayoritas berjenis kelamin pria. Dari tabel diatas diketahui bahwa

pegawai pria lebih banyak dari pada wanita, perbandingan ini diharapkan menjadi dorongan bagi pegawai terutama pegawai wanita untuk meningkatkan prestasi kerjanya, karena pada dasarnya pegawai wanita lebih teliti dari pada pegawai pria.

5.1.2. Golongan Umur

Secara teoritis faktor umur seseorang mempunyai hubungan dan keterkaitan yang kuat dengan kemampuan seseorang dalam melakukan aktifitas pekerjaan sehari-hari. Gambaran mengenai golongan umur yang diambil dari hasil penelitian terhadap orang/pegawai antara lain sebagai berikut :

**Tabel 5.2 : Responden Berdasarkan Tingkat Usia Pada kantor PT.
Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

Usia	Jumlah responden	Persentase (%)
20-35 Tahun	5	45,45
36-45 Tahun	3	27,27
46-56 Tahun	3	27,27
Jumlah	11	100%

Sember : Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru 2012

Dari Tabel 5.2 dapat disimpulkan bahwa pegawai yang bekerja pada Kantor Pelayanan Terpadu dengan melibatkan komposisi umurnya, maka dapat diketahui bahwa golongan umur antara 20 sampai dengan 35 tahun yaitu sebanyak

5 orang atau 45,45%, golongan umur antara 36 sampai dengan 45 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 27,27%, golongan umur antara 46 sampai dengan 56 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 27,27%.

5.1.3. Masa Kerja

Masa kerja merupakan pengalaman pegawai selama melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, pada instansi yang ia duduki, semakin lama pegawai bekerja maka semakin banyak atau syarat dengan pengalaman yang ia dapatkan.

Pada Tabel 5.3 berikut ini kita lihat berapa lama pegawai bekerja di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru.

**Tabel 5.3 : Responden Berdasarkan Masa Kerja Pada Kantor PT.
Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

Masa Kerja	Jumlah responden	Persentase (%)
0-10Tahun	6	54,55
11-21 Tahun	2	18,18
22-31 Tahun	3	27,27
Jumlah	11	100%

Sember : Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru 2012

Untuk masa kerja responden terlihat bahwa yang memiliki masa kerja kurang dari 10 tahun ada 6 orang atau 54,55%, untuk masa kerja kurang dari 21

tahun ada 2 orang atau 18,18%, dan untuk masa kerja kurang dari 31 tahun ada 3 orang atau 27,27%.

5.1.4. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu dasar pengangkatan pertama seorang pegawai menduduki golongan kepangkatan. Latar belakang pendidikan juga dapat dijadikan landasan untuk mengetahui kemampuan seseorang dalam melakukan tugas dan fungsinya, baik kemampuan berpikir maupun kemampuan berperilaku, disamping itu pendidikan seorang pegawai dapat dijadikan syarat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendidikan seseorang sangat menentukan status pekerjaan yang dilakukan, ukuran pendidikan yang dipakai adalah pendidikan formal yang dimilikinya. Jika diperhatikan dari tingkat pendidikan maka dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.4 : Responden Berdasarkan Pendidikan Kerja Pada Kantor PT.
Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
S 1	8	72,72 %
D 3	3	27,27 %
Jumlah	11	100 %

Sumber : Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru 2012

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden di Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru sudah cukup bagus berkisar antara Diploma dan Sarjana. Dimana yang berpendidikan S1 sebanyak 8 orang atau 72,72 %, yang berpendidikan D3 sebanyak 3 orang atau 27,27%. Pegawai Kantor PT. Jamsostek bisa dikatakan baik karena pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi dalam memberikan yang lebih baik kepada masyarakat.

1.2 Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik berupa barang maupun jasa. (Boediono : 2003)

Administrasi adalah segenap rangkaian penataan kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam pekerjaan yang telah diatursedemikian rupa, untuk pencapaian tujuan tertentu yang disepakati sebelumnya . (The Liang Gie)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu. PT. Jamsostek sebagai kantor pemberi pelayanan publik kepada masyarakat, yang menghasilkan produk berupa jasa tentu saja harus dapat memberikan pelayanan administrasi yang maksimal dan memberi kepuasan kepada masyarakat sehingga tujuan dari organisasi sebagai pemberi layanan publik dapat tercapai. Dilihat dari beberapa

variabel penelitian yaitu pelaksanaan kedisiplinan, dalam pelaksanaan kepastian waktu, dan inisiatif. Oleh sebab itu penulis akan menguraikan masing- masing indikator yang diperoleh pada waktu penelitian dibuat.

1.2.1 Pelaksanaan Kedisiplinan

Suatu organisasi harus memiliki Sumber daya Manusia yang disiplin.terutama disiplin diri. Pemimpin hendaknya mampu membantu pegawai mengembangkan pola dan tingkat standar perilakunya, serta menggunakan pelaksanaan aturan sebagai alat untuk menegakkan disiplin. Pelaksanaan disiplin akan mempengaruhi pencapaian tujuan suatu organisasi.

Untuk itu dalam pelaksanaan disiplin pegawai di PT. Jamsostek cabang Pekanbaru dapat kita lihat dari jawaban responden yang memberikan tanggapan seperti pada tabel berikut :

Tabel 5.5 Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Kedisiplinan di PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	5	45,45
2.	Setuju	6	54,54
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	0	0
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa pelaksanaan kedisiplinan di PT.Jamsostek di cabang Pekanbaru sudah disiplin dengan nilai tertinggi 6 orang atau 54,54% untuk jawaban alternatif setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan disiplin pegawai di kantor PT. Jamsostek sudah berjalan dengan baik.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden tentang waktu pulang di kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.6 Tanggapan Responden tentang Waktu Pulang Karyawan
Di PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	0	0
2.	Setuju	1	9,1
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	4	36,36
4.	Tidak setuju	3	27,27
5.	Sangat tidak setuju	3	27,27
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data Olahan 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa waktu pulang karyawan belum sesuai dengan ketentuan dari kantor, untuk itu Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru perlu meningkatkan pengawasan agar karyawan lebih disiplin terlebih

dalam mengontrol waktu pulang karyawan hal ini ditujukan untuk menunjang prosedur pelaksanaan administrasi di kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai keramahan pelayanan di kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.7 Tanggapan Responden tentang Keramahan Pelayanan Di Kantor PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat setuju	0	0
2.	Setuju	8	72,72
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	3	27,27
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan2012

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru sudah masuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang memilih setuju atas pernyataan sebanyak 8 orang atau 72,72%. Untuk itu Kantor PT. Jamsostek perlu mempertahankan sikap pelayanan yang ramah ini kepada

masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dimaksudkan untuk menunjang pelaksanaan administrasi yang bagus di Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru.

Selanjutnya untuk melihat hasil dari keseluruhan item dalam pelaksanaan administrasi di Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru dalam menerapkan disiplin kepada pegawainya adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelaksanaan Disiplin
Di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

Penerapan Prosedur Pelayanan	Skor Jawaban					Total
Indikator	5	4	3	2	1	Skor
Pegawai selalu datang tepat waktu	25	24	0	0	0	49
Pegawai pulang sesuai dengan waktu yang ditetapkan	0	4	12	6	3	25
Pegawai diharuskan memberikan pelayanan dengan ramah	0	32	9	0	0	41
Jumlah						115

Sumber : Data olahan 2012

Skor maksimal = $11 \times 3 \times 5 = 165$

Skor minimal = $11 \times 3 \times 1 = 33$

Jumlah = 115

Berdasarkan tabel di atas, bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di PT. Jamsostek di cabang Pekanbaru dalam pelaksanaan disiplin dapat dilihat bahwa kategori jawaban adalah cukup baik lihat pada tabel klarifikasi jawaban di bawah ini :

Tabel 5.9 Hasil Pengelompokkan Kategori Responden

Alternatif Jawaban	Klarifikasi Jawaban
Sangat baik	>165
Baik	133– 164
Cukup baik	100 – 132
Tidak baik	67– 99
Sangat tidak baik	33– 66

Sumber : Data olahan 2012

Berdasarkan Tabel 5.9 diatas dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden mengenai disiplin kerja yang di nilai sangat berpengaruh pada PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru mengenai pelaksanaan disiplin kerja melalui waktu masuk

pegawai, jam pulang dan keramhan pegawai PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru sangat penting karena kayawan adalah sebagai penggerak mesin PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.

Akan tetapi pelaksanaan disiplin oleh PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru belum terlaksana dengan baik. Karena kedatangan karyawan, waktu pulang karyawan dan keramahan karyawan belum tepat seperti yang telah diatur PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru. Hal ini merupakan masalah yang sering timbul dalam pelaksanaan pelayanan administrasi.

Menurut penulis, dari hasil wawancara dan survey yang dilakukan pada PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru masalah yang sering timbul dalam pelaksanan pelayanan administrasi adalah disiplin yang belum ketat dilaksanakan. Terbukti dari survey sementara banyak karyawan yang keluar jam kerja pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.

5.2.2 Kepastian Waktu atau Waktu Penyelesaian

Salah satu penilaian keefektifitasan suatu pelayanan adalah yang berhubungan dengan waktu penyelesaiannya. Waktu penyelesaian adalah waktu yang diperlukan untuk penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Kepastian waktu merupakan suatu penilaian terhadap pelaksanaan administrasi.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor PT. Jamsostek cabang Pekanbaru, apakah sudah berjalan dengan semestinya atau belum. Dimana waktu penyelesaian dapat

meningkatkan keefektifitasan dalam sebuah system dan prosedur pelayanan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.10 Tanggapan Responden tentang ketepatan Waktu
Penyelesaian Tugas dan Kewajiban dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan
di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	5	45,45
2.	Sering	6	54,55
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	0	0
4.	Tidak pernah	0	0
5.	Sangat tidak pernah	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban selalu berdasarkan pada waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang menjawab sangat setuju ada 5 orang atau sebanyak 45,45% dan yang menjawab setuju sebanyak 6 orang atau 54,55%.

Penilaian pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik juga dilihat dari keakuratan data dan informasi yang tersedia. Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai data dan informasi yang tersedia di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11 Tanggapan Responden tentang Keakuratan Data dan Informasi dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	2	18,18
2.	Sering	7	63,64
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	2	18,18
4.	Tidak pernah	0	0
5.	Sangat tidak pernah	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa data dan informasi yang diterima karyawan pada umumnya sudah akurat. Terlihat dari responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 2 orang atau 18,18% dan setuju sebanyak 7 orang atau 63,64% sedangkan yang menjawab kadang- kadang hanya sebanyak 2 orang atau 18,18%.

Selanjutnya pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik dan sebagai penilai ketepatan waktu juga ditentukan dari ketepatan waktu layanan yang diberi suatu organisasi. Semakin cepat layanan yang diberikan, maka akan semakin member kepuasan kepada konsumen.

Untuk melihat tanggapan responden mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 5.12 Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	0	0
2.	Sering	0	0
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	2	18,18
4.	Tidak pernah	5	45,45
5.	Sangat tidak pernah	4	36,36
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa pelayanan belum tepat Waktu (belum ceoat) diberikan kepada masyarakat (konsumen). Terlihat dari responden yang menjawab kadang- kadang sebanyak 2

orang atau 18,18% dan tidak pernah sebanyak 5 orang atau 45,45% serta yang menjawab sangat tidak pernah sebanyak 4 orang atau 36,36%.

Jawaban responden ini bertentangan dengan jawaban responden pada poin waktu penyelesaian tugas dan kewajiban karyawan yang telah ditentukan waktu penyelesaiannya. Diduga hal ini disebabkan Karena banyaknya karyawan yang keluar di jam kerja, sehingga karyawan tidak bisa member pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat walaupun waktu penyelesaian telah ditentukan.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai pemberian layanan yang tidak memihak atau membedakan di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 5.13 Tanggapan Responden tentang Pemberian Layanan yang Tidak Memihak dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	2	18,18
2.	Sering	8	72,73
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	1	9,10
4.	Tidak pernah	0	0
5.	Sangat tidak pernah	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa pemberian layanan kepada masyarakat tidak memihak ataupun membedakan. Terlihat dari responden yang menjawab sangat sering sebanyak 2 orang atau 18,18% dan sering sebanyak 8 orang atau 72,73% , kadang- kadang sebanyak 1 orang atau 9.10% sedangkan yang menjawab tidak pernah dan sangat tidak pernah sebanyak 0orang .

Selanjutnya untuk melihat hasil dari keseluruhan item dalam pelaksanaan administrasi di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru dalam menerapkan Kepastian waktu adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang
KepastianWaktu diPT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru**

Penerapan Prosedur Pelayanan	Skor Jawaban					Total
Indikator	5	4	3	2	1	Skor
Tugas dan Kewajiban telah ditentukan waktu penyelesaiannya.	25	24	0	0	0	49
Data dan informasi yang ada sudah akurat	10	28	6	0	0	38
Layanan yang diberi sudah tepat waktu dan cepat	0	0	6	10	4	20
Pemberian layanan tidak memihak ataupun membeda- bedakan	10	32	3	0	0	45
Jumlah	152					

Sumber : Data olahan2012

Skor maksimal = $11 \times 4 \times 5 = 220$

Skor minimal = $11 \times 4 \times 1 = 44$

Jumlah = 152

Berdasarkan tabel di atas, bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di PT.Jamsostek di cabang Pekanbaru dalam kepastian waktu dapat dilihat bahwa kategori jawaban adalah cukup baik lihat pada tabel klarifikasi jawaban di bawah ini :

Tabel 5.15 Hasil Pengelompokkan Kategori Responden

Alternatif Jawaban	Klarifikasi Jawaban
Sangat baik	>220
Baik	177– 219
Cukup baik	133 –176
Tidak baik	89– 132
Sangat tidak baik	44– 88

Sumber : Data olahan2012

Berdasarkan Tabel 5.15 diatas dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepastian waktu yang di nilai sangat berpengaruh pada PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru mengenai pelaksanaan kepastian waktu penyelesaian kerja

oleh karyawan demi kelancaran dan kelangsungan PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru. Hal ini sangat penting karena karyawan adalah sebagai acuan baiknya pelaksanaan pelayanan administrasi pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan tidak membedakan atau memihak. Akan tetapi pelaksanaan pemberian kepastian waktu oleh karyawan PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru belum optimal terlaksana dengan baik. Kepastian waktu dan informasi penyelesaian yang belum akurat disebabkan karena karyawan tidak ada ditempat kerja. Hal ini merupakan masalah banyaknya anggota astek yang pulang tanpa hasil yang sering timbul pada PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru.

Menurut penulis, dari hasil survey yang dilakukan pada PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru masalah yang sering timbul dalam pelaksanaan pelayanan administrasi adalah tidak adanya kepastian pelayanan (tidak cepat penyelesaiannya) Terbukti dari survey sementara banyak karyawan yang keluar jam kerja pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru

5.2.3 Inisiatif Karyawan

Penilaian pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik juga dinilai dari inisiatif yang ada pada karyawan. Inisiatif meliputi kejujuran, keberanian dalam mengambil keputusan, serta tanggung jawab yang dimiliki terhadap tugasnya tanpa menunggu perintah dari atasan.

Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang inisiatif yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru, apakah sudah berjalan

dengan semestinya atau belum. Dimana inisiatif dapat meningkatkan keefektifitasan dalam sebuah system dan prosedur pelayanan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.16 Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang Jujur terhadap Atasan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	3	27,27
2.	Sering	5	45,45
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	3	27,27
4.	Tidak pernah	0	0
5.	Sangat tidak pernah	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa inisiatif karyawan untuk jujur terhadap atasannya sudah sering dilakukan. Terlihat dari responden yang menjawab sangat sering sebanyak 3 orang atau 27,27% dan sering sebanyak 5 orang atau 45,45% , kadang- kadang sebanyak 3 orang atau

27,27% sedangkan yang menjawab tidak pernah dan sangat tidak pernah sebanyak 0 orang .

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai sikap inisiatif karyawan yang jujur terhadap tugasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.17 Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang Jujur terhadap Tugasnya dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	1	9,10
2.	Sering	7	63,64
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	3	27,27
4.	Tidak pernah	0	0
5.	Sangat tidak pernah	0	0
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan 2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa inisiatif karyawan untuk jujur terhadap tugasnya sudah sering dilakukan. Terlihat dari responden yang menjawab sangat sering sebanyak 1 orang atau 9,10% dan sering sebanyak 7 orang atau 63,64% , kadang- kadang sebanyak 3 orang atau

27,27% sedangkan yang menjawab tidak pernah dan sangat tidak pernah sebanyak 0 orang

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai sikap inisiatif karyawan yang berani mengambil keputusan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.18 Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang Berani Mengambil Keputusan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	0	0
2.	Sering	0	0
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	0	0
4.	Tidak pernah	5	45,45
5.	Sangat tidak pernah	6	54,55
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa inisiatif karyawan untuk mengambil keputusan tidak pernah dilakukan. Terlihat dari responden yang menjawab menjawab tidak pernah sebanyak 5 orang atau 45,45% dan sangat tidak pernah sebanyak 6 orang atau 54,55%.

Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai sikap inisiatif karyawan yang bertanggung jawab terhadap tugasnya tanpa menunggu perintah atasan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.19 Tanggapan Responden tentang Inisiatif Karyawan yang kerja Tanpa Perintah Atasan dalam Praktek Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase(100%)
1.	Sangat sering	0	0
2.	Sering	0	0
3.	Kadang-kadang/ ragu-ragu	2	18,18
4.	Tidak pernah	5	45,45
5.	Sangat tidak pernah	4	36,36
	Jumlah	11	100%

Sumber : Data olahan2012

Dari tabel di atas dapat diketahui hasil tanggapan responden bahwa inisiatif karyawan untuk bekerja tanpa perintah atasan jarang dilakukan. Terlihat dari responden yang menjawab menjawab kadang-kadang sebanyak 2 orang atau

18,18%, tidak pernah sebanyak 5 orang atau 45,45% dan sangat tidak pernah sebanyak 4 orang atau 36,36%.

Selanjutnya untuk melihat hasil dari keseluruhan item dalam pelaksanaan administrasi di Kantor PT.Jamsostek cabang Pekanbaru dalam menerapkan Inisiatif Karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Inisiatif Karyawan di PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru

Penerapan Prosedur Pelayanan	Skor Jawaban					Total
Indikator	5	4	3	2	1	Skor
Karyawan sudah jujur terhadap atasan	15	20	9	0	0	44
Karyawan sudah jujur terhadap tugasnya	5	28	9	0	0	42
Karyawan berani mengambil keputusan	0	0	0	10	6	16
Karyawan bertanggung jawab terhadap tugasnya tanpa menunggu perintah atasan	0	0	6	10	4	20
Jumlah	122					

Sumber : Data olahan 2012

Skor maksimal = $11 \times 4 \times 5 = 220$

Skor minimal = $11 \times 4 \times 1 = 44$

Jumlah = 122

Berdasarkan tabel di atas, bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di PT.Jamsostek di cabang Pekanbaru dalam Inisiatif karyawan dapat dilihat bahwa kategori jawaban adalah tidak baik lihat pada tabel klarifikasi jawaban di bawah ini ;

Tabel 5.21 Hasil Pengelompokkan Kategori Responden

Alternatif Jawaban	Klarifikasi Jawaban
Sangat baik	>220
Baik	177– 219
Cukup baik	133 –176
Tidak baik	89– 132
Sangat tidak baik	44– 88

Sumber : Data olahan2012

Berdasarkan Tabel 5.21 di atas dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden melalui survey mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Pekanbaru. Terlihat bahwa karyawan yang jujur terhadap atasan, jujur terhadap tugasnya, berani mengambil keputusan, dan

bertanggung jawab terhadap tugasnya tanpa menunggu perintah atasan tidak baik karena ketidak beranian karyawan dalam memberikan keputusan walaupun itu tugas yang di embannya pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.

1.3 Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kunci keberhasilan suatu organisasi pada hakikatnya ditentukan dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Mempertahankan pelanggan dengan kemampuan perusahaan adalah suatu yang sangat penting. Manajer harus memikirkan dengan hati-hati bagaimana kebutuhan pelanggan terkait dengan operasional seperti kecepatan dan kualitas. Pelanggan haruslah dijaga kelangsungannya, dikarenakan semakin pesatnya persaingan di bidang jasa terutama di jasa asuransi, hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan tidak lari ke asuransi lainnya.

Dalam hal ini perusahaan jasa dapat menggunakan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan hubungan, termasuk strategi dasar seperti:

1. memperlakukan pelanggan dengan adil,
2. menawarkan tambahan jasa,
3. menjaga kelangsungan hubungan dengan pelanggan,
4. dan memperlakukan masing-masing pelanggan seolah-olah ia adalah satu segmen yang merupakan esensi pelanggan masa.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada PT. Jamsostek (perseero) Cabang Pekanbaru yang telah dilakukan, penulis dapat menemukan kesimpulan sebagai berikut:

1. kedisiplinan kariawan pada PT. Jamsostek (perseero) Cabang Pekanbaru.
Dapat dilihat dari hasil survey yang dilakukan pada PT. Jamsostek (persero) cabang pekanbaru cukup baik. karna masih banyaknya kryawan yang disiplin, tepat waktu datang, waktu pulang dan keramahan terhadap yang dilayani pada PT. Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.
2. Kepastian waktu pelayanan pada PT. Jamsostek (perseero) Cabang Pekanbaru. Memperliatkan bahwa PT. Jamsostek (perseero) Cabang Pekanbaru cukup baik untuk memberikan penyelesaian pelayanan, imformasi data, dan tidak membedakan yang dlayani pada PT. Jamsostek (perseero) Cabang Pekanbaru.
3. Inisiatif kariawan pada PT. Jamsostek (perseero) Cabang Pekanbaru
Menunjukkan tidak baik, terlihat dari pengambilalan keputusan tanpa arahan atasan tidak bisa dilakuan oleh karyawan. Banyak terjadinya anggota asuransi tenaga kerja yang pulang tanpa hasil.

Dari hasil penelitian yang telah penulis sajikan pada bab V maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang diajukan sebelumnya, yaitu

“pelaksanaan pelayanan administrasi pada PT.Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru belum maksimal dalam pemberian pelayanan administrasi” dikarenakan kurangnya kedisiplinan, tidak adanya kepastian waktu, dan kurangnya inisiatif pegawai yang bekerja di PT. Jamsostek (persero) cabang Pekanbaru.

6.2 Saran- saran

Adapun saran penulis dari penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru, adalah sebagai berikut:

1. Sehubungan PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru dalam kedisiplinan karyawan harus lebih ditingkatkan untuk kelangsungan PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru kedepannya demi menjaga kenyamanan anggota astek untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari pada sebelumnya.
2. Untuk mendapatkan Kepastian waktu dan informasi data astek PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru diharapkan semakin jeli terhadap karyawan dalam pendataan anggota astek oleh PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru.
3. Inisiatif karyawan pada PT.Jamsostek (persero) Cabang Pekanbaru dalam melakukan pengambilan keputusan harus bisa karena karyawan telah mempunyai tanggung jawab atas pekerjaan yang telah diembannya sebagai administrator pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Boediono.2003. *Pelayanan Prima*.Jakarta: Rineka Cipta

Gie, The Liang.2007.*Administarasi Perkantoran Modern*,Yogyakarta: liberty.

Dr. H. Amin Ibrahim, dalam buku *pelayanan publik* pada khususnya (30-35 : 2008),

Keputusan Men,PAN Nomor 63 / KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik*.

S.P. Siagian.2005.*administrasi pembangunan*,Jakarta: Gramedia

Sugiono. Dr. Prof. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Wasinton.2003.*Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksar

Peraturan Perundang-Undangan

UU No.3 Tahun 1992. tentang Jaminan Sosial dan Tenaga Kerja (JAMSOSTEK

Pasal 99 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, tentang hak memperoleh jaminan sosial tenaga kerja

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992. tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja(JAMSOSTEK)

Pasal 100 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, tentang fasilitas kesejahteraan

Pasal 101 Undang-Undang No.13 Tahun 2003, tentang meningkatkan kesejahteraan pekerja/ buruh

Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992

Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992,tentang ruang lingkup program (JAMSOSTEK)

Pasal 8 sampai dengan Pasal 11 Undang-Undang No.3 Tahun 1992.

Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 3 Tahun1992,

Pasal 12 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992:

Pasal 14 Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992,

Pasal 16 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992

Pasal 38 PP Nomor 83 Tahun 2000

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 1998.